



Ministerio de
Gobernación



DIGESSP
Dirección General de Servicios de Seguridad Privada



MANUAL DE CAPACITACIÓN A DISTANCIA DIRIGIDO A GUARDIAS Y GUARDIAS PARA PROPIEDADES RÚSTICAS

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA



ÍNDICE

MANUAL PARA GUARDIAS Y GUARDIAS PARA PROPIEDADES RÚSTICAS

INTRODUCCIÓN	5
ÁREA HUMANISTA	6
1. RELACIONES HUMANAS Y RELACIONES INTERPERSONALES	6
a. Relaciones humanas.....	6
b. Principios de las relaciones humanas.....	7
c. Relaciones interpersonales.....	7
d. Principio de la relaciones interpersonales.....	7
e. Actitudes básicas del agente de seguridad privada.....	8
2. NORMA ÉTICA EN EL SERVICIO	9
a. La ética.....	9
b. La moral.....	10
3. PREPARACIÓN MENTAL Y MANEJO DE CRISIS	10
a. Preparación mental del agente de seguridad	10
b. Trabajo en equipo.....	11
c. Capacidad de reacción.....	11
d. Manejo de crisis.....	12
e. Tipos de crisis.....	13
4. EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO	15
5. LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DECRETO NÚMERO 27-2003	15
a. Derechos de los niños, niñas y adolescentes en Guatemala.....	15
b. Abuso y violencia infantil.....	15
c. Tipos de violencia.....	16
d. Protección de la niñez en Guatemala.....	16
e. Denuncia el maltrato infantil.....	16

ÁREA JURÍDICA.....	18
1. FUNDAMENTOS LEGALES.....	18
a. Concepto de Ley.....	18
b. Generalidades del derecho.....	18
c. Fines del derecho.....	18
d. Jerarquía de la ley.....	18
2. GENERALIDADES DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA Y GARANTÍAS.....	20
3. DERECHOS HUMANOS.....	22
4. DERECHO PENAL.....	22
a. Teoría del Delito.....	23
b. Clasificación del delito de acuerdo a la intencionalidad.....	23
5. REDUCCIÓN DEL ORDEN EN LA PREVENCIÓN DE LA SEGURIDAD PRIVADA.....	24
a. Pirámide para la reducción del orden en la prevención de la seguridad privada....	24
6. DERECHO DE TRABAJO.....	24
a. Sujetos principales del derecho de trabajo.....	24
b. Derechos y obligaciones de los patronos.....	25
c. Derechos y obligaciones de los trabajadores.....	25
7. DECRETO NÚMERO 27-2003, LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.....	26
8. DECRETO NÚMERO 52-2010, LEY QUE REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA.....	26
9. DECRETO NÚMERO 15-2009, LEY DE ARMAS Y MUNICIONES.....	26
ÁREA TÉCNICA OPERATIVA.....	29
1. FUNCIONES.....	29
a. Controles de acceso.....	29
b. Cacheo y registro.....	30
c. Las áreas de seguridad.....	32
d. Patrullaje	32

e. Redacción de informes.....	34
f. Técnicas de defensa personal.....	35
2. DEFINICIÓN Y PRÁCTICA DE ARMAS PARA LA SEGURIDAD PRIVADA.....	36
a. Armamento y tiro.....	36
b. Armas de fuego de uso civil	36
c. Decálogo de Seguridad.....	36
d. Área de práctica.....	36
3. SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	37
a. Salud y seguridad ocupacional.....	37
b. Desastre natural o provocado.....	37
4. PRIMEROS AUXILIOS.....	37
a. Evaluación primaria.....	38
b. Reanimación Cardio Pulmonar (RCP).....	38
c. OVACE: Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño.....	39
d. Maniobra de Heimlich.....	39
e. Hemorragias.....	40
f. Heridas	41
g. Quemaduras.....	41
h. Fracturas	42
BIBLIOGRAFÍA Y EGRAFÍA.....	46

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, es el ente encargado de verificar que la totalidad de las personas individuales y jurídicas que prestan servicios de seguridad privada estén formadas y capacitadas de acuerdo a programas de capacitación específicas de la materia en la cual van a desarrollar sus actividades, dando cumplimiento a las disposiciones emanadas del Decreto Número 52-2010, Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada.

El presente Manual de capacitación a distancia dirigido a Guardias y Guardias para Propiedades Rústicas, tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios de seguridad privada, una guía de instrucción para el personal que va a desarrollar sus actividades en el campo de la seguridad apegado al marco jurídico en el cumplimiento de su trabajo.

El presente manual contiene un enfoque humanista, enseñanza sobre la ética profesional. Así mismo, que el Agente de Seguridad Privada reconozca que es una persona que posee derechos y obligaciones, lo cual ha de fortalecer su confianza con base en la ley respecto a su actuación, también recibirá una orientación en el tema de Derechos Humanos de acuerdo a estándares internacionales en materia de seguridad privada y fortaleciendo su preparación operativa a través del conocimiento de diferentes herramientas que mejorarán su desempeño.

MANUAL BÁSICO PARA GUARDIAS Y GUARDIAS PARA PROPIEDADES RÚSTICAS

ÁREA HUMANISTA

1. RELACIONES HUMANAS Y RELACIONES INTERPERSONALES

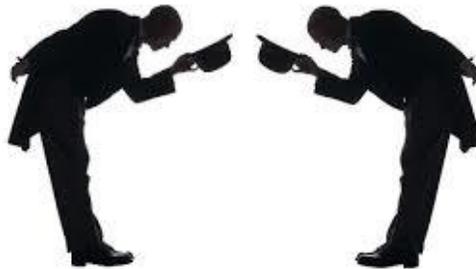
a. Relaciones Humanas:

Las relaciones humanas son el conjunto de interacciones que se dan entre las personas para luego ir fortaleciendo esas relaciones a través de una comunicación eficaz.



b. Principios de las relaciones humanas:

- **Respeto:** Es reconocer, apreciar y valorar a mi persona, a los demás y al entorno. Es establecer hasta dónde llegan las posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad.



- **Honestidad:** Es reconocer nuestras fallas y defectos y el compromiso de aprender de nuestros errores, mostrar una actitud correcta hacia uno mismo y hacia los demás.



- **Responsabilidad:** Es quien cumple con sus obligaciones, pone cuidado y atención en lo que hace o decide. Una persona responsable reflexiona, se detiene y valora las consecuencias de sus actos.



c. Relaciones interpersonales:

Es aprender a relacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes. Se desarrollan en una gran variedad de contextos como la familia, el matrimonio, las amistades y el trabajo.

d. Principios de las relaciones interpersonales:

- **Tolerancia:** Es el respeto por los pensamientos y las acciones de otros cuando resultan contrarios o distintos a los propios.



- **Discreción:** Se practica cuando la información relacionada con el trabajo se mantiene en secreto o comunicación de manera prudente.



- **Lealtad:**
La lealtad es uno de los principios más importantes de las relaciones interpersonales, porque es así como se puede confiar en los demás. Esta confianza y lealtad es la base en los grupos humanos.



e. Actitudes básicas del agente de seguridad privada:

- **Profesionalismo:** Es la capacidad y preparación constante para el desempeño de una actividad profesional en el cumplimiento efectivo de una determinada profesión. Un agente de seguridad que actúa con profesionalismo pondrá especial cuidado en el orden, la puntualidad, la constancia y, en general, en todos los detalles.



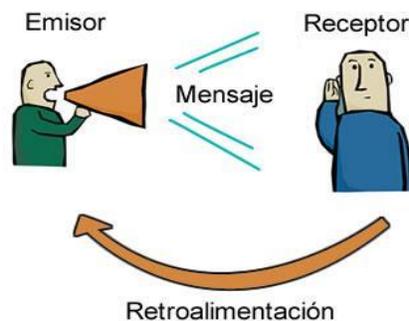
- **Asertividad:** Es la capacidad de comunicar a las personas que nos rodean nuestros sentimientos y necesidades, pero evitando herir y ofender a los demás. La asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás.



- **Confianza:** Es la actitud que se aprecia en un agente de seguridad privada cuando desarrolla sus actividades determinando su capacidad, la cual va adquiriendo a través del entrenamiento recibido.



- **Comunicación efectiva:** La comunicación es efectiva cuando queda claro el mensaje de lo que se quiere transmitir o recibir. Es necesario que aprendamos a comunicarnos, a expresarnos en forma clara y respetuosa promoviendo confianza entre las personas.



2. NORMA ÉTICA EN EL SERVICIO

a. La ética

La ética permite a la persona decidir cuál es la mejor, la más correcta o conveniente forma de actuar para hacer frente a las diversas situaciones que se le presenten con responsabilidad y honestidad.



b. La moral:

La moral, es el ejercicio de las buenas costumbres, de las prácticas necesarias para llevar a la persona al pleno desarrollo de sus capacidades.



3. PREPARACIÓN MENTAL Y MANEJO DE CRISIS

a. Preparación mental del agente de seguridad

En la práctica del servicio se le van a presentar al agente diferentes situaciones complicadas, es necesario que el agente reúna una serie de requisitos o condiciones que le ayuden a enfrentar con éxito cualquier tipo de situación estresante.



b. Fomento de la estima personal

La autoestima es el grado de valoración, confianza y respeto que una persona siente por sí misma. En cómo se relaciona con las demás y en las decisiones que toma para su vida.

Las personas con una imagen negativa de sí mismas tienden a tomarse los fracasos como algo personal. Creen que sólo les pasa a ellos y los culpan de su inferioridad. Todo eso les lleva a ponerse a la defensiva y perder la esperanza para superar las dificultades.



c. Trabajo en equipo

Es indispensable coordinar esfuerzos, para trabajar en equipo en el cual, cada uno contribuye con lo mejor de sí mismo y acepta con gusto las decisiones del equipo.



d. Capacidad de reacción

La capacidad de reacción consiste principalmente, en prestar atención a lo que nos rodea para poder detectar y reconocer cuando existe un peligro potencial. De esta manera es más fácil localizar e identificar a posibles delincuentes y responder de manera tal que desbarate sus planes de causar daño.

e. Manejo de emociones

Las emociones son reacciones naturales que nos permiten ponernos en alerta ante determinadas situaciones que representan peligro, amenaza, frustración, etc.

- Utilizar técnicas concretas de manejar las emociones de ansiedad e ira. Por ejemplo: respiración profunda, relajación muscular, ejercicios de imaginación y visualización.



f. Manejo de Crisis

Las entidades de seguridad privada, aun aquellas con la mejor organización deben hacer frente a conductas indebidas o situaciones que generan conflictos, que pueden ir desde quedarse dormido en el trabajo, hasta el uso inadecuado de la fuerza y la violación de los derechos humanos. Lo importante es anticiparlas, evitarlas o minimizar su impacto.

- **Incorporación de protocolos para el manejo de crisis**

Por la naturaleza de las funciones de las entidades de seguridad privada, existen crisis que tienen mayor probabilidad de ocurrencia.

Por ejemplo:

- En un servicio de transporte de valores,
- En un atentado en una caravana que custodia a un alto funcionario, etc.



- **TIPOS DE CRISIS**

Una crisis es el estado de desorganización producido por el impacto de una situación que altera la vida y que sobrepasa la capacidad normal de las personas para enfrentar problemas.

Estas situaciones son conocidas como eventos críticos, es decir, situaciones que producen un gran estrés, debido a que rebasan las experiencias humanas normales. Por ejemplo: un terremoto, un accidente grave o un asalto violento.

- **CRISIS ESPERADAS**

Las crisis esperadas son las que ocurren a partir de hechos que son parte de la vida misma y marcan el paso a una nueva etapa, que requiere tareas diferentes, por tanto, es posible anticipar su ocurrencia. Por ejemplo: el matrimonio, el nacimiento de un hijo, regiones vulnerables a desastres, etc. En el caso de la seguridad privada, existen personas que por la naturaleza de su trabajo pueden sufrir atentados.

- **CRISIS NO ESPERADAS**

Ocurren a partir de acontecimientos que aparecen inesperadamente en la vida de las personas o de los grupos y, por tanto, tienen un efecto más destructor.

- **EFFECTOS DE LAS CRISIS**

Una situación de crisis no solo afecta a las personas individualmente, sino también afecta las relaciones entre las personas en la familia, los grupos, los equipos de trabajo o las empresas.

Las personas afectadas por el evento crítico pueden presentar algunos de los siguientes efectos:

- Incredulidad y confusión.
- Dificultad para pensar y concentrarse.

- Dificultad para encontrar solución a los problemas.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Fuerte impacto emocional, estado de shock.
- Emociones intensas de angustia, tristeza, rabia, miedo o impotencia.
- Tensión, irritabilidad, impulsividad.
- Revivir los efectos emocionales generados por la crisis.
- Conductas equivocadas.
- Aumento de consumo de alcohol u otras sustancias.
- Conductas de aislamiento.
- Dolores en el cuerpo, jaquecas, mareos o desmayos.
- Taquicardia y alteraciones de la tensión arterial.
- Presión en el pecho (“sofocamiento” o “falta de aire”).
- Problemas gastrointestinales.
- Cansancio.
- Trastornos del sueño; insomnio, pesadillas o dormir en exceso.
- Falta de apetito o comer en exceso



CRISIS NO ESPERADA

4. EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

La igualdad de género es la capacidad de ser justo y correcto en el trato de mujeres y hombres según sus necesidades respectivas. Esto significa que no debe existir discriminación entre ambos sexos, en donde el hombre no goce de mayores privilegios que la mujer en ningún aspecto de la vida social.



5. LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, DECRETO NÚMERO 27-2003

- a. **Derechos de los niños, niñas y adolescentes en Guatemala:** En Guatemala la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto Número 27-2003, regula los derechos de los niños, niñas y adolescentes, considerando así los derechos desde la concepción hasta los 18 años de vida, con el objeto de integración familiar y promoción social, que persigue lograr el desarrollo integral y sostenible de la niñez y adolescencia guatemalteca.
- b. **Abuso y violencia infantil:** “El maltrato o la vejación de menores abarca todas las formas de malos tratos físicos y emocionales, abuso sexual, descuido o negligencia o explotación comercial o de otro tipo, que originen un daño real o potencial para la salud del niño, su supervivencia, desarrollo o dignidad en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder.” Los niños y niñas son seres muy vulnerables y, por lo tanto, pueden ser víctimas de distintas formas de maltrato infantil. La violencia contra los niños y niñas no solo se produce en sus casas sino también en la escuela o su entorno. El maltrato infantil y la violencia son problemas sociales o de la

comunidad, por lo tanto, todos los ciudadanos deben asumir un protagonismo activo en la prevención.

c. Tipos de violencia:

1. Acoso y ciberacoso
2. Explotación sexual infantil (ESI)
3. Trata de niños
4. Explotación criminal infantil y bandas
5. Violencia doméstica
6. Maltrato emocional
7. Mutilación/ablación genital femenina (M/AGF)
8. Acoso sexual por Internet
9. Abandono de menores
10. Maltrato físico
11. Abusos sexuales
12. Abusos médicos física
13. Violencia económica
14. Violencia psicológica
15. Violencia sexual

d. Protección a la niñez en Guatemala: Según la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, es obligación del Estado y la sociedad proteger a los niños, niñas y adolescentes.

e. Denuncia el maltrato infantil:

Línea gratuita nacional para denuncia, emergencia y orientación, disponible las 24 horas.

1. Procuraduría General de la Nación -PGN-.
2. Fiscalía de la Niñez del Ministerio Público de Guatemala.
3. Atención a la víctima de la Policía Nacional Civil.

EVALUACIÓN

SERIE I

INSTRUCCIONES: Con la ayuda del manual para guardias, responda lo que a continuación se le solicita:

1. ¿Qué es honestidad? _____

2. ¿Qué es moral? _____

3. ¿Qué es comunicación efectiva? _____

4. ¿Qué es trabajo en equipo? _____

5. ¿Qué es ética? _____

6. ¿Qué son las relaciones interpersonales? _____

7. ¿Qué es la lealtad? _____

8. ¿Qué es respeto? _____

9. ¿Qué es discreción?

10. ¿Qué es capacidad de reacción?

11. ¿Qué es equidad de género?

12. ¿Cuál es el objeto de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto Número 27-2003?

13. ¿Cuáles son las instituciones a las que puede denunciar maltrato infantil?

14. ¿Cuáles son los tipos de violencia?

SERIE II

INSTRUCCIONES: Realice la siguiente actividad

1. Escriba los tipos de crisis

ÁREA JURÍDICA



1. FUNDAMENTOS LEGALES CONCEPTO DE LEY

Norma jurídica de observancia general emitida por un legislador y de carácter obligatorio.

GENERALIDADES DEL DERECHO

Se llama Derecho al conjunto de normas jurídicas impuestas por el Estado para que sean observadas y cumplidas por la colectividad para una mejor convivencia social.

FINES DEL DERECHO

- La justicia
- El bien común
- La seguridad jurídica

JERARQUIA DE LAS LEYES

- Constitución Política de la República de Guatemala, tratados y convenciones sobre derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala.
- Leyes constitucionales
- Leyes ordinarias
- Disposiciones reglamentarias
- Disposiciones individualizadas

JERARQUÍA DE LAS LEYES



2. Constitución Política de la República de Guatemala y garantías

GENERALIDADES:

La validez de todo el sistema jurídico depende de su conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, que es la ley suprema emanada por la Asamblea Nacional Constituyente que es la que representa al pueblo. Dentro de la Constitución Política de la República de Guatemala encontramos los Derechos Humanos individuales y sociales, la creación de los órganos fundamentales del Estado, así como la regulación de su funcionamiento y el reconocimiento de los derechos fundamentales del individuo frente al poder estatal. La Constitución Política de la República de Guatemala es la ley suprema de mayor jerarquía dentro del ordenamiento jurídico, porque sobre ella no existe ninguna otra ley y ninguna ley puede



contradecirla.

Artículo 6. Detención legal. Ninguna persona puede ser detenida o presa, sino por causa de delito o falta y en virtud de orden librada con apego a la ley por autoridad judicial competente. Se exceptúan los casos de flagrante delito o falta. Los detenidos deberán ser puestos a disposición de la autoridad judicial competente en un plazo que no exceda de seis horas, y no podrán quedar sujetos a ninguna otra autoridad.

El funcionario o agente de la autoridad que infrinja lo dispuesto en este artículo será sancionado conforme a la ley, y los tribunales, de oficio, iniciarán el proceso correspondiente.

Artículo 12. Derecho de defensa. La defensa de la persona y sus derechos son inviolables. Nadie podrá ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante juez o tribunal competente y preestablecido.

Artículo 20. Menores de edad. Los menores de edad que transgredan la ley son inimputables. Su tratamiento debe estar orientado hacia una educación integral propia para la niñez y la juventud.

Artículo 23. Inviolabilidad de la vivienda. La vivienda es inviolable. Nadie podrá penetrar en morada ajena sin permiso de quien la habita, salvo por orden escrita de juez competente en la que se especifique el motivo de la diligencia y nunca antes de las seis ni después de las dieciocho horas. Tal diligencia se realizará siempre en presencia del interesado, o de su mandatario.

Artículo 25. Registro de personas y vehículos. El registro de las personas y de los vehículos, sólo podrá efectuarse por elementos de las fuerzas de seguridad cuando se establezca causa justificada para ello. Para ese efecto, los elementos de las fuerzas de seguridad deberán presentarse debidamente uniformados y pertenecer al mismo sexo de los requisados, debiendo guardarse el respeto a la dignidad, intimidad y decoro de las personas.

Artículo 26. Libertad de locomoción. Toda persona tiene libertad de entrar, permanecer, transitar y salir del territorio nacional y cambiar de domicilio o residencia, sin más limitaciones que las establecidas por la ley.

Artículo 38. Tenencia y portación de armas. Se reconoce el derecho de tenencia de armas de uso personal, no prohibidas por la ley, en el lugar de habitación. No habrá obligación de entregarlas, salvo en los casos que fuera ordenado por juez competente.

Se reconoce el derecho de portación de armas, regulado por la ley.

DERECHOS HUMANOS

“Los derechos humanos, es el respeto para todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna”.



3. Derecho Penal

Es el conjunto de principios, doctrinas y normas jurídicas que determinan los delitos, las faltas, medidas de seguridad y las penas que el Estado impone, ante una conducta contraria a la ley.



a. Delito

Delito es una acción u omisión contraria a la ley, culpable y penado por la ley.

Hecho culpable del hombre, contrario a la ley al que se aplicará una pena.

b. CLASIFICACIÓN DEL DELITO DE ACUERDO A LA INTENCIONALIDAD

Doloso: Resultado previsto (alevosía, premeditación, ventaja).
Significa que la persona tiene la intención y la voluntad de llevar a cabo un hecho delictivo.

Culposo: Acciones u omisiones con imprudencia, negligencia o impericia.

La persona no quiere cometer el hecho previsto. Lo hace por descuido, por inexperiencia o incompetencia.

DELITO DOLOSO



DELITO CULPOSO

5. PIRÁMIDE PARA LA REDUCCIÓN DEL ORDEN EN LA PREVENCIÓN DE LA SEGURIDAD PRIVADA:

La siguiente pirámide del uso de la fuerza nos permitirá aplicar con éxito el uso progresivo y diferenciado de la fuerza.



EL ARMA DE FUEGO ES EL ÚLTIMO RECURSO A UTILIZAR EN CUALQUIER INTERVENCIÓN.

6. Derecho de Trabajo

Conjunto de principios, doctrinas, instituciones y normas jurídicas que regulan las relaciones laborales entre patronos y trabajadores con ocasión de un contrato laboral.



a. SUJETOS PRINCIPALES DEL DERECHO DE TRABAJO:

Trabajador: Es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

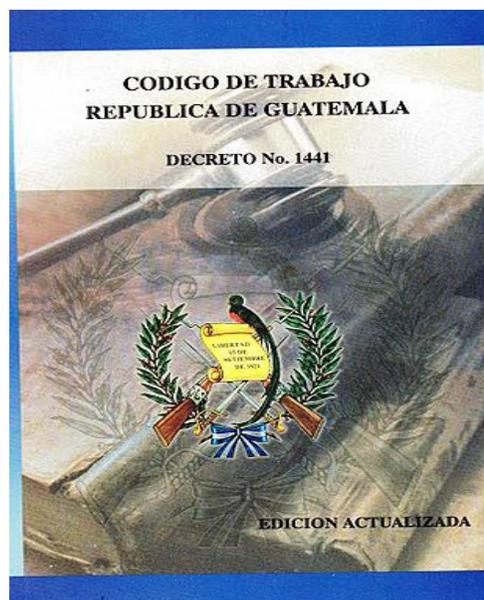
El patrono: Es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores en virtud de un contrato o relación de trabajo.

b. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PATRONOS:

Artículo 61 del Código de Trabajo. Preferencia de guatemaltecos sobre quienes no lo son (extranjeros), no maltrato de palabra ni de obra contra los trabajadores, proporcionar útiles e instrumentos necesarios para ejecutar el trabajo, pagar al trabajador el salario correspondiente cuando esté imposibilitado para trabajar por culpa del patrono, conceder el tiempo necesario para el ejercicio del voto, procurar por todos los medios necesarios la alfabetización del trabajador, conceder licencias con goce de salario a los trabajadores en los casos de fallecimiento del cónyuge, contraer matrimonio, nacimiento de hijo, entre otras.

c. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES:

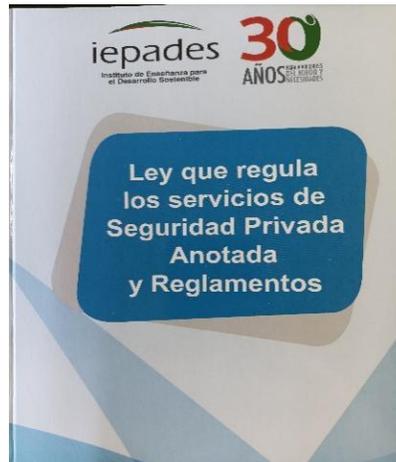
Artículo 63 del Código de Trabajo. Desempeñar el servicio por el que fue contratado y bajo la dirección inmediata del patrono o su representante, ejecutar el servicio con eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos, observar buenas costumbres durante el trabajo, prestar auxilio necesario en caso de siniestro, restituir los materiales no utilizados, guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación.



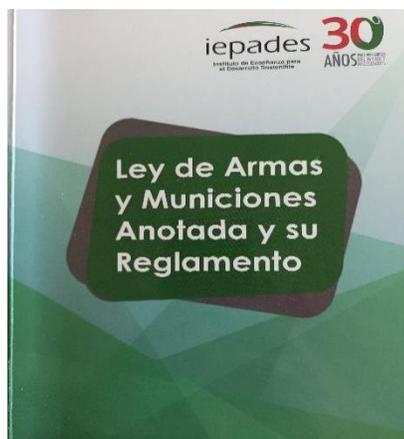
7. Decreto Número 27-2003, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.



8. Decreto 52-2010 Ley que Regula los Servicios de Seguridad privada



9. Decreto 15-2009 Ley de Armas y Municiones



EVALUACIÓN

SERIE I

INSTRUCCIONES: Responda correctamente a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es Ley?

2. ¿Cuál es la máxima Ley en Guatemala?

3. ¿Cuál es el Número del Decreto de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada?

4. ¿Cuál es el Número del Decreto de la Ley que regula la tenencia y portación de armas y municiones dentro del territorio nacional?

5. Según el manual para guardias, ¿qué es patrono?

6. Según el manual para guardias, ¿qué es trabajador?

7. ¿Qué es el Delito Doloso?

8. ¿Qué es el Delito Culposos?

9. ¿Qué es el Derecho Penal?

SERIE II

INSTRUCCIONES: Realice las actividades que se le solicitan, (puede trabajar las respuestas en su cuaderno o en una hoja adicional).

1. Redactar la definición de Derechos Humanos.

2. Redactar lo que establece el Artículo 61 del Código de Trabajo.

3. Redactar lo que establece el Artículo 63 del Código de Trabajo.

4. Leer los Artículos 12, 20, 23, 25, 26 y 38 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

5. Redacte lo que establece el Artículo 55 de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.

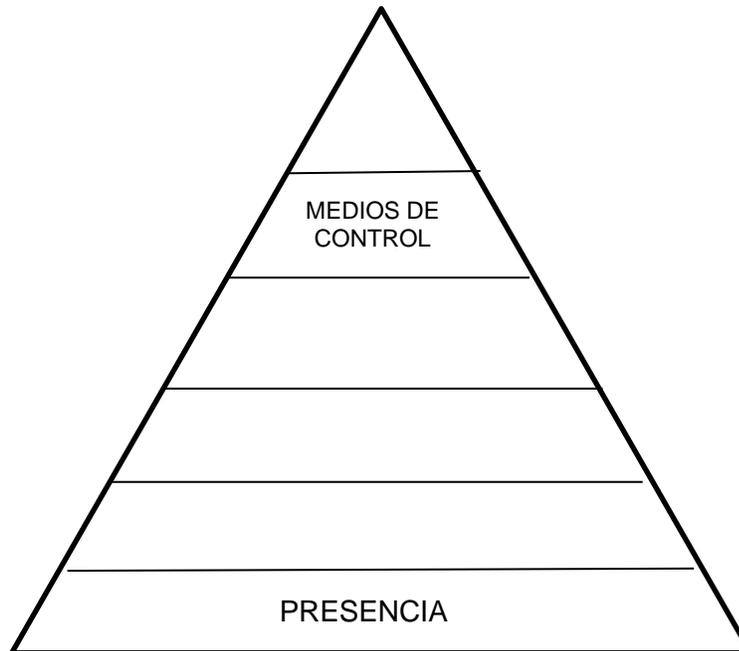
6. De acuerdo a lo que establece el manual para guardias, de acuerdo a la pirámide de la reducción del orden en la prevención de la seguridad privada, escriba a qué se refiere:

a) PRESENCIA:

b) USO DE MEDIOS DISUASIVOS O NO LETALES:

c) USO DE ARMA DE FUEGO:

6. Complete la pirámide para la reducción del orden en la prevención de la seguridad privada:



ÁREA TÉCNICA OPERATIVA

1. FUNCIONES

a. CONTROLES DE ACCESO: Es el lugar donde se realiza la tarea de controlar la entrada y la salida de personas, vehículos y objetos de una determinada instalación.

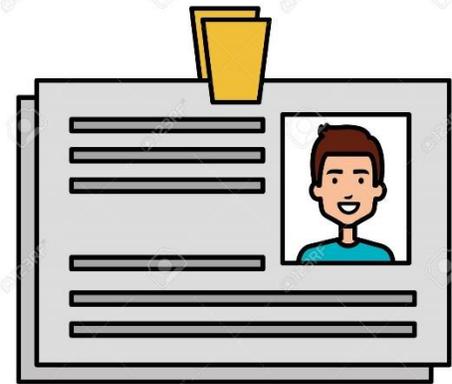
- **Objetivos del control de accesos**
 - ✓ Mantener el control de ingreso de personas, empleados

visitantes, vehículos de la empresa, visitantes, proveedores y mercadería.

- **Tipos de control de accesos**
 - ✓ Bancarios
 - ✓ Residenciales
 - ✓ Comerciales etc.
 - ✓ Industriales
- **Sistemas electrónicos en un control de accesos**
 - ✓ Arco detector de metales
 - ✓ Detectores de metales manuales
 - ✓ Tarjetas de aproximación
 - ✓ Barreras vehiculares de uso intensivo
 - ✓ Columna expendedora lectura de tickets de parqueo
 - ✓ Cajero de pago automático
 - ✓ Sistema guiado de plazas (parqueos)
- **Control de acceso bancario**
 - ✓ Control de ingreso restringido de armas de fuego, blancas, contundentes, mochilas, uso de celulares, radios etc. Estos detectores pueden ser manuales (detector metal manual) o estacionarios (arco detector de metal).
- Registro físico de personas.
- El cuadro de control lleva información de identificación personal.



IDENTIFICACIÓN consiste en la averiguación de la identidad de una persona y en su caso circunstancias de permanencia y actitud en un lugar y un momento determinado. Serán válidos todos aquellos documentos como documento personal de identificación –DPI-, licencia de conducir, carné de estudiante, etc.



b. CACHEO Y REGISTRO:

El cacheo es un reconocimiento superficial y completo, que realiza un Guardia sobre una persona de su mismo sexo con la finalidad de detectar e intervenir, en un caso, cualquier tipo de utensilio con el que pueda atentar contra su propia seguridad, la de los Guardias intervinientes o de las terceras personas.

Diferencia entre cacheo y registro

Registro personal

- La inspección efectuada es a fondo y no superficial, no limitándose a la persona sino a las pertenencias que pueda transportar en ese momento.
- El registro tiene como finalidad primordial, evitar la sustracción, hurto o robo de artículos u objetos que sean propiedad privada, así como el ingreso de armas u objetos que puedan poner en riesgo la integridad física del personal y/o instalaciones.
- **El tiempo que se dedica al registro es mayor que le de realización del cacheo.**
- El cacheo se realiza en el lugar en que se intercepta al sospechoso.



REGISTRO



CACHEO

PRINCIPIOS BÁSICOS:

- El cacheo debe realizarse por dos guardias, cada uno de ellos con una función distinta, pero a la vez complementaria. Uno realiza labores de Guardia ejecutante, mientras que el otro cubre y apoya al compañero.

- ✓ Guardia ejecutante: imparte instrucciones al sospechoso o prepara y efectúa el cacheo.
- ✓ Guardia en labores de cobertura y apoyo: manteniéndose a unos dos metros de distancia, protege al compañero con su actitud atenta y sus elementos de intervención listos para ser utilizados según el grado de preparación que la intervención amerite.
- ✓ Debe ser minucioso, extenso, rápido y metódico.

POSICIONES

De pie:

- Indicará al sindicado que se sitúe a un metro de la pared o carro más próximo, apoyando las manos en cruz.
- Las piernas estarán abiertas y las puntas de los pies hacia el exterior. Esta posición, cuanto más exagerada sea más efectiva y segura es.
- Inmediatamente el guardia colocará el pie derecho delante del mismo pie del sindicado, cacheando con su mano diestra el lado derecho.
- El grupo de apoyo, se situará a una distancia de cuatro a cinco metros.

Tendido:

Se adoptará esta posición cuando:

- Se prevea una especial peligrosidad
- Si existe agresividad del público que obliga a desviar la atención



c. LAS ÁREAS DE SEGURIDAD

✓ **Área perimetral:**

Se refiere a las paredes, puertas, ventanas, sistemas de alarmas que protegen y delimitan la instalación, incluyendo el profesional de seguridad.

✓ **Área pública interna:**

Es el área interna de la empresa en dónde previa a haber pasado por el control, las personas pueden permanecer por un tiempo determinado. (Ejemplo: salas de espera para solicitantes de empleo).

✓ **Área restringida:**

Es el área en donde el visitante solo puede ingresar previa autorización de la persona o personas a quienes visita. Y solo permanecerá el tiempo que la diligencia amerite (ejemplo: oficinas gerenciales).

✓ **Área crítica:**

En esta área solo ingresan personas que han sido autorizadas de parte de la empresa, debido al cargo que ocupen en la misma, además ingresan con códigos o claves y en determinados horarios (ejemplo: la bóveda de un banco).

✓ **Área periférica:**

Se refiere al área externa de la instalación, sin embargo, esta es una de las áreas que mejor controlada debe estar ya que todo ataque iniciará de afuera hacia adentro, por lo tanto, el profesional de seguridad deberá mantener una buena vigilancia sobre esta. (Ejemplo: calles y avenidas).

d. PATRULLAJE:

Es la acción al recorrer un perímetro previamente determinado por el jefe, teniendo como objetivo, ofrecer seguridad a los sitios, edificios, escuelas, comercios, etc.

Tipos de Patrullaje

- ✓ **Diurno:** Es el que se realiza desde las 06:00 hasta las 18:00 horas, tiempo durante el cual la visibilidad es alta, lo que permite una mejor reacción y atención de casos.
- ✓ **Nocturno:** Patrullaje realizado de las 18:00 a las 06:00 horas, tiempo durante el cual la visibilidad es baja, por lo cual, se hace necesaria la utilización de equipo de iluminación.
- ✓ **Mixto:** Es el que se lleva a cabo durante un tiempo parcial de la jornada diurna y de la nocturna, por lo que también se hace necesaria la utilización de equipo de iluminación.



Formas de patrullaje:

Patrullaje a pie:

Consiste en la actividad que cumplen los funcionarios en la vía pública con la misión de realizar la vigilancia y patrullaje o la regulación vial en un área predeterminada sobre la cual el oficio o grupo de oficiales recorre el sector asignado sin el empleo de ningún medio de transporte.



Patrullaje vehicular:

Está diseñado para la cobertura de amplias áreas de vigilancia y patrullaje mediante recorridos en vehículos especialmente diseñados para tal fin y brindar una priorizada atención a los requerimientos de la ciudadanía en el sector asignado.

Sus principales ventajas son:

- ✓ Se cubre un área mayor en menos tiempo.
- ✓ Se desplaza más rápido a cada sitio de suceso.

- ✓ Se le puede dar una respuesta más pronta a la comunidad.
- ✓ Se puede realizar traslados de personas (detenidos, heridos, enfermos).

Patrullaje motorizado:

Es para realizar un rápido desplazamiento y concurrencia al lugar de los hechos, complementar y cooperar con el resto de los servicios y subsistemas. Su ventaja principal es que con ella el oficial se puede trasladar a lugares que en una unidad vehicular no podría y a lugares que a pie o en vehículo tardaría mucho en llegar (lugares accidentados o estrechos, congestionamientos de vehículos, etc.).

Patrullaje a caballo: Desplazamiento efectuado por dos o más binomios, en zonas urbanas, en desarrollo de las funciones propias del servicio con el fin de adelantar acciones preventivas, disuasivas y de control de delitos y contravenciones.

Estacionario electrónico (CCTV): El circuito está compuesto, aparte de las cámaras y monitores, de un dispositivo de almacenamiento de video. Este tipo de sistema apoya a realizar recorridos de forma estacionaria en los diferentes puntos de chequeo.

Patrullaje proactivo:

Es el que se realiza en aquellos sitios que por su caracterización están proclives a enfrentar una amenaza contra sus bienes o personas.

Patrullaje reactivo:

Es el recorrido que realiza luego de enfrentar una amenaza y necesitamos la localización de individuos u objetos, denunciando a la Policía Nacional Civil.

d. Redacción de informes

Un informe es un documento sobre los acontecimientos observados y/o vividos por el agente de seguridad, como parte del trabajo que realiza en su puesto de servicio; quien, en forma escrita, describe el desarrollo de dichos acontecimientos.

Estructuración de Informes

- El informe debe incluir la siguiente información:
 - Información básica, poniendo especial relevancia en los hechos, y

personas involucradas.

- Narración del incidente, teniendo cuidado de no repetir información que ya aparece anteriormente.
- Nombre del Agente.

- Al reportar un incidente, recuerde incluir estos seis elementos básicos:
 - ¿Quién?
 - ¿Qué?
 - ¿Dónde?
 - ¿Cuándo?
 - ¿Cómo?
 - Nombre de los testigos

Ejemplo.

Señor. Jefe de grupo Presente.

Respetuosamente me permito dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el día de hoy, siendo las 7:00 horas, cuando me constituí a mi lugar de servicio ubicado en la 12 calle 12-00 de la zona 4 lugar denominado Pollo Loco, al momento de mi llegada observé que la cerradura de la puerta principal se encontraba con abolladura dando la pauta que fue violentada, y al momento de ingreso me doy cuenta que efectivamente individuos desconocidos ingresaron por la puerta principal, dejando tirado en el piso, producto, caja, registradora, posiblemente violentada, por lo que de inmediato se dio aviso a la Policía Nacional Civil, presentándose al lugar la radio patrulla 12-000000001 conducida por el agente de PNC Pablo Mármol, y comandada, Por el Agente de PNC Pedro Pica Piedra, a quienes se le informó de lo sucedido. Así mismo hago de su conocimiento que siempre en horas de la noche y parte de la madrugada el señor Tifón El Marino se dedica a vender comida rápida y que el día de hoy no abrió su pequeño negocio por razones que se desconoce.

Atentamente.

GUARDIA DE SEGURIDAD
Justo Rufino Barrios

f. TÉCNICAS DE DEFENSA PERSONAL:

Las técnicas de defensa personal se adaptan a los diferentes tipos de luchas y artes marciales conocidos en el mundo. También se recurre a la utilización de equipos de protección personal para apoyo en la defensa personal.



Dentro del equipo de protección personal están el uso de batón, uso de rociadores o gas pimienta y uso de paralizadores eléctricos.

2.DEFINICIÓN Y PRÁCTICAS DE ARMAS PARA LA SEGURIDAD PRIVADA

a. Armamento y tiro

Es el conjunto de armas, accesorios, equipo complementario y materiales empleados en la seguridad privada.

b. Armas de fuego de uso civil

1. Revólveres y pistolas semiautomáticas, de cualquier calibre.
2. Las escopetas de bombeo, semiautomáticas, de retrocarga y avancarga con cañón de hasta veinticuatro (24) pulgadas y rifles de acción mecánica o semiautomática.

c. Decálogo de seguridad en el manejo de armas

1. Nunca apunte un arma cargada o descargada, si no tiene la intención de dispararla.
2. Siempre que se realice una práctica de tiro, se deben establecer rigurosas medidas de control y seguridad.
3. Nunca suponga que un arma está descargada, antes cerciórese quitando el dedo del disparador y apuntando el cañón hacia arriba o a donde no pueda causar daño.
4. Nunca se debe dejar un arma cargada o descargada, dónde alguien y muy especialmente los niños puedan tomarla.
5. Nunca amenace o juegue con un arma de fuego; en la mayoría de casos solo ha servido para matar o herir a personas muy queridas sin intención.

d. Área práctica

Para el mejor desarrollo de las actividades de vigilancia y seguridad, es necesario que los prestadores de servicios de seguridad privada sean capacitados y capaciten a su personal en las técnicas de empleo de las armas; sin olvidar que es el último recurso disponible, por lo tanto deberán realizar prácticas de posiciones de tiro, alineamiento de miras y percusión en cada una de las armas que le sean asignadas al agente.

3. SEGURIDAD INDUSTRIAL:

Se encarga de la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar, físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Protege a los trabajadores contra cualquier riesgo que pueda afectar su salud.

Planes de prevención

- ✓ Pasos para evacuar un edificio
- ✓ Los materiales
- ✓ Los medios de salida
- ✓ Las escaleras

a. Salud y seguridad ocupacional

Acuerdo Gubernativo número 229-2014

i. **Artículo 10.** Todo lugar de trabajo debe contar con una organización de SSO.

ii. **Artículo 11.** El Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social tienen a su cargo, en forma coordinada, el control y vigilancia de la SSO en los lugares de trabajo.

Según el Acuerdo 1414 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social reformado en el acuerdo 1432.

i. **Artículo 10.** Toda Empresa Industrial o Agrícola que cuente con más de 75 trabajadores, deberá contar con el equipo de clínica indispensable para Primeros Auxilios y por lo menos un Enfermero o Enfermera a su servicio durante las horas de trabajo, siendo este personal debidamente adiestrado, organizándolo de tal manera que pueda atender casos de jornada nocturna, así como asegurar en los casos que lo ameriten, el pronto traslado a centros hospitalarios

ii. **Artículo 11.** Los botiquines de primeros auxilios en las empresas, deberán mantenerse completamente equipados, en un mueble especialmente construido para ese efecto y en un sitio que permita la atención del paciente, salvo el caso de las empresas grandes que deberán tener su botiquín en la clínica correspondiente

b. DESASTRE NATURAL.

Es un evento que provoca grandes pérdidas materiales de vidas humanas, ocasionadas por eventos o fenómenos naturales, como la lluvia, terremotos, huracanes y otros.

c. DESASTRE PROVOCADO.

Es el resultado de actividades humanas, que alteran el orden natural del medio ambiente, por ejemplo, de la contaminación del medio ambiente.

3. PRIMEROS AUXILIOS.

Es la atención inmediata que se brinda a una persona, cuando su vida se encuentra en riesgo.

a. **Evaluación primaria.** Se evalúan cuatro partes fundamentales:

- ✓ Conciencia
- ✓ Respiración
- ✓ Circulación
- ✓ Hemorragias

b. REANIMACIÓN CARDIO PULMONAR (RCP):

Es un procedimiento de emergencia para salvar vidas que se utiliza cuando la persona ha dejado de respirar y el corazón ha cesado de palpar.



C. OVACE: *Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño.*

- **Causas que provoquen el OVACE:**

- Medios anatómicos: Son todos aquellos que provienen de nuestro cuerpo (lengua, vómito, dientes, etc.).
- Medios mecánicos: Son todos aquellos que no provienen de nuestro cuerpo (traumatismo, heridas, comida, monedas, globos, etc.).
- **Tipos de obstrucción de vía aérea**
 - Parcial: La víctima podrá toser o producir un sonido.
 - Total: La víctima no puede emitir ningún sonido.

- **Normas**

Antes de aplicar cualquier maniobra de desobstrucción, se debe de dar 5 golpes en la espalda en medio de los omóplatos con el borde externo de la mano, con el fin de ayudar a despejar la vía aérea, y luego de realizado esto no responde la persona, se procede con la maniobra de desobstrucción que corresponda.

d. Maniobra de Heimlich



Maniobra de desobstrucción modificada



Maniobra de desobstrucción en situaciones especiales

- Lactantes
- Mujeres embarazadas





e. Hemorragias

Es la salida continua de sangre fuera del sistema cardiovascular (el cual se compone de: venas, arterias y vasos sanguíneos). La gravedad depende de la cantidad y de la rapidez de la pérdida; cuando es lenta se puede mantener la vida, en cambio, cuando la pérdida es brusca, produce la muerte.

Tipos de hemorragia

La hemorragia puede ser de 3 tipos:

- Hemorragia arterial: Es la salida de sangre color rojo brillante.
- Hemorragia venosa: Es la salida de sangre color rojo oscuro.
- Hemorragia capilar: Es la salida de sangre en poca cantidad.

Método de contención de hemorragias PEP

Uno de los métodos de contención de hemorragias se conoce como método PEP, el cual significa:

- **P:** Presión directa: Se realiza con un lienzo limpio colocándolo directamente sobre la herida y presionándolo firmemente con la palma de la mano. Si la sangre se filtra a través de la curación o apósito, no lo quite, aplique una segunda compresa encima de la primera y continuar presionando.
- **E:** Elevación del miembro afectado: Se debe de elevar el área afectada lo suficiente arriba de la altura del corazón sin dejar de ejercer una presión directa sobre la herida. Se debe tener total certeza que el paciente no tiene una fractura en el área afectada, caso contrario no se podrá efectuar la elevación.
- **P:** Presión indirecta: Se realiza comprimiendo la arteria más cercana entre la herida y el cor



f. Heridas

La herida se ocasiona cuando un traumatismo produjo una discontinuidad en

la piel o en una mucosa. Sobreviene dolor, hemorragia y separación de los bordes de la herida.

Tratamiento de las heridas

- Detener el derrame sanguíneo.
- Lavado abundante con agua y jabón.
- Prevención de la infección con antibióticos de amplio espectro.
- Unión de los bordes con telas adhesivas o aplicación de sutura directa.

g. Quemaduras

Se le llama quemadura a la agresión que sufre el organismo por la acción del calor.

1) Agentes

- Físicos
 - ✓ Flama (calor seco)
 - ✓ Vapor o líquido (calor húmedo)
 - ✓ Sólidos incandescentes
 - ✓ Fricción
 - ✓ Electricidad
- Químicos
 - ✓ Ácidos
 - ✓ Alcalis
 - ✓ Corrosivos
- Radioactivos
 - ✓ Rayos solares
 - ✓ Rayos ultravioletas
- Clasificación de las quemaduras
- Quemaduras de primer grado: Estas quemaduras afectan únicamente las capas externas de la piel (epidermis)

- ✓ Enrojecimiento de la piel
- ✓ Tumefacción
- ✓ Extrema sensibilidad
- ✓ Dolor y ardor



- Quemaduras de segundo grado: Estas quemaduras afectan a la región dérmica superficial (epidermis, dermis, fascia superficial, región reticular).

- ✓ Enrojecimiento de la piel con partes blanquecinas
- ✓ Dolor y ardor intenso localizado
- ✓ Aparición de ampollas
- ✓ Extrema sensibilidad, tumefacción



- Quemaduras de tercer grado: Estas quemaduras afectan a todos los estratos de la piel (epidermis, dermis, fascia superficial, región reticular, región capilar que contiene vasos, nervios, glándulas sebáceas, folículos filosos y papilas).

- ✓ Piel pálida y serosa
- ✓ No existe dolor por la lesión a los nervios
- ✓ Existe necrosis del tejido
- ✓ Aparición de ampollas alrededor de estas quemaduras



Tratamiento general de urgencia ante quemaduras Atienda el ABC.

- Coloque la parte lesionada bajo un chorro de agua suave o sumérgala 15 minutos o más si persiste el dolor.
- Coloque al lesionado en posición cómoda.
- Cubra el área lesionada con un apósito estéril o un lienzo limpio y libre de pelusa y fíjelo con un vendaje no compresivo.
- De tratamiento preventivo para estado de shock.
- Si el lesionado está consciente, dele a beber agua para reponer líquidos.
- Si la respiración y las pulsaciones cardíacas se detienen, aplique inmediatamente la técnica de reanimación cardio pulmonar.
- Traslade al paciente al hospital.

h. Fracturas

Es la pérdida de continuidad del tejido óseo (huesos). Se inmovilizan las fracturas sin reposición (sin colocar los huesos fracturados), así como

las articulaciones ubicadas por encima y debajo de la zona fracturada. Si se sospecha de fractura de columna, se debe impedir que se mueva o la pueda flexionar.

Tipos de fractura

- Fracturas abiertas o expuestas
- Fracturas cerradas

Inmovilización de fracturas

Lo más importante en la atención de las fracturas es la inmovilización que hagamos en ella, para lograrlo debemos:

- No mover la parte fracturada, si no hay razón lógica para hacerlo.
- Utilizar el material adecuado y proporcionado a la parte que pretendamos inmovilizar.
- Inmovilizar las dos articulaciones más próximas al sitio de la fractura.
- Colocar una férula por debajo y otra por arriba de la fractura, cumpliendo con lo marcado en el punto anterior.
- No apretar demasiado la inmovilización para no entorpecer la circulación sanguínea.

Elementos para inmovilizar

Todo elemento técnico o improvisado que cumpla la función de inmovilizar, se denomina “férula” y su largo estará condicionado a la edad de la persona lesionada y a la zona en que se aplicará. Se puede utilizar:

- Cartones
- Periódicos enrollados
- Tablas
- Cobijas



EVALUACIÓN

SERIE I

INSTRUCCIONES: Responda correctamente a las siguientes preguntas

1. ¿Cuáles son los tipos de control de accesos?

2. ¿Cuáles son los objetivos del control de accesos?

3. ¿Qué es cacheo?

4. ¿Qué es registro?

5. Redactar las diferentes áreas de seguridad

6. ¿Qué es patrullaje?

7. Redactar los tipos de patrullaje

8. Redactar las formas de patrullaje

9. ¿Qué es patrullaje proactivo?

10. ¿Qué es patrullaje reactivo?

11. ¿Qué es informe?

12. ¿Cuáles son los elementos básicos para redactar un informe?

13. ¿Qué es seguridad industrial?

14. ¿Qué es riesgo?

15. ¿Qué es peligro?

16. ¿Qué es desastre?

17. ¿Qué son los primeros auxilios?

SERIE II

INSTRUCCIONES: Realice las actividades que se le solicitan:

1. Redactar un informe, de acuerdo a los acontecimientos vividos durante el día

2. Redactar el equipo de protección personal

3. Redactar cuales son los tipos de desastres:

4. Describir la reanimación cardio pulmonar (RCP)

5. Leer el Artículo 53 y 54 de Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia

6. Escriba las partes señaladas del arma 9mm y escopeta calibre 12



BIBLIOGRAFÍA

- Angulo Parra, Yolanda, ÉTICA Y VALORES 1, Editorial Santillana S.A. de C.V. enero 2008 pp 71-74
- Congreso de la República de Guatemala. DECRETO NÚMERO 15-2009, EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. LEY DE ARMAS Y MUNICIONES ANOTADA Y SU REGLAMENTO.
- Congreso de la República de Guatemala. DECRETO NÚMERO 52-2010, EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. LEY QUE REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA Y SU REGLAMENTO.
- Congreso de la República de Guatemala. DECRETO NÚMERO 18-2008, LEY MARCO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.
- Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, Ministerio de Gobernación. MANUAL DEL CURSO BÁSICO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA, Versión 1, Delgado Impresos & Cía. Ltda., Guatemala, febrero de 2012.
- Gruhl, Monika; RESILIENCIA El arte de Rehacerse, Editorial Sal Terrae, Madrid, 2009.
- Hay, Louise USTED PUEDE SANAR SU VIDA, Ediciones Urano,

S.A.Barcelona, 1993.

- Proyecto Fondef“INTERVENCIÓN EN CRISIS”Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 2005.
- Secretaría Presidencial de la Mujer, POLÍTICA NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DE LAS MUJERES Y PLAN DE EQUIDAD DE OPORTUNIDADES 2008-2023, agosto 2011, pp 41-65.

EGRAFÍA

<http://www.slideshare.net/guest228e96eb/las-relaciones-humanas-en-la-empresa>

<http://www.cerindetec.com/resources/Inteligencia+Emocional.pdf>

http://www.eapn.es/.../646_guia_equidad_genero_mugarikg...

<http://www.slideshare.net/RAIMERUPT/diferencia-entre-etica-y-moral-14196871>

<http://www.unav.es/asignatura/deontedu/>

<http://www.cidh.org/countryrep/Guatemala81sp/cap.1.htm>